

**Smlouva o zajištění podpory záložního mobilního pracoviště zdravotnického operačního střediska  
uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník  
(dále jen „Smlouva“)**

Smluvní strany:

**Objednatel:** Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje p.o.  
se sídlem: Hradecká 1690/2a, Nový Hradec Králové, 500 12 Hradec Králové  
zastoupená: MUDr. Libor Seneta, ředitel

doručovací adresa: Hradecká 1690/2a, Nový Hradec Králové, 500 12 Hradec Králové  
IČO: 48145122  
bankovní spojení: Komerční banka a.s.  
číslo účtu: 37237511/0100  
ID schránky: 2pemvrd  
kontaktní osoba ve věcech smluvních: MUDr. Libor Seneta, ředitel  
tel: 495 755 701  
e-mail: info@zszskhk.cz  
kontaktní osoba ve věcech technických: [REDAKCE]  
tel: [REDAKCE]  
e-mail: [REDAKCE]  
zapsané v OR vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl Pr, vložka 829

a

**Poskytovatel:**

**Obchodní firma:** PIXATO CREATIVE s.r.o.  
Sídlo: Náves Svobody 14/28, 779 00 Olomouc  
Korespondenční adresa: 17.listopadu 8a, 779 00 Olomouc  
IČO: 06864244  
DIČ: CZ06864244  
jednatelka: Klára Hošáková, jednatelka  
Bankovní spojení: Česká Spořitelna, a.s.  
Číslo účtu: 5296068399/0800  
Kontaktní osoba: [REDAKCE]  
tel./fax kontaktní osoby: [REDAKCE]  
e-mail: [REDAKCE]  
Zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 73597

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé

Výše uvedené strany uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) tuto Smlouvu o zajištění podpory pro záložní mobilní řešení operačního střediska (dále jen „Systém“), a to za dále uvedených podmínek:

## 1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této Smlouvě zajistit pro Objednatele podporu pro záložní mobilní řešení zdravotnického operačního střediska v těchto bodech

- instalace, aktualizace, obnova licence SW/APP s instalací na serveru určeném ZZS
- pravidelná kontrolní činnost těchto dílčích částí SW/APP:
  - vytvoření příkazu k výjezdu (adresa místa zásahu, detail události, přiřazení posádky) a jeho odeslání prostřednictvím GSM sítě (formou SMS),
  - odeslání poplachové zprávy všem jednotkám najednou,
  - seznam odeslaných příkazů k výjezdu,
  - off-line mapa IZS celého Královéhradeckého kraje až do úrovně čísel popisných, vč. vyhledávání adres ČR,
  - off-line satelitní mapa celého Královéhradeckého kraje vč. integrace s mapou IZS,
  - kontrola funkčnosti klávesnicového a dotykového ovládání aplikace,
  - kontrola funkčnosti propojení v rámci api/interface, zejména komunikace se systémy operačního řízení ZZS,
  - převzetí posledního stavu k výpadku technologií ZOS,
  - kontrola zobrazení poloh a stavů vozidel ZZS Královéhradeckého kraje v mapě,
  - zajištění zobrazení posledního stavu posádek,
  - Offline vyhledávání adres až do úrovně čísel popisných spolu s automatickým centrováním mapy a předvyplněním adresy pro novou událost a zobrazení události v mapě,
  - zobrazení bodů zájmu v mapě (AED, heliportů, bodů záchrany, kamer, aj.),
  - kontrola systému pro odeslání poplachových zpráv,
  - kontrola kontaktních spojení výjezdových skupin.

## 2. SERVISNÍ ČINNOSTI

- 2.1. Servisní činnosti budou prováděny na základě požadavků Objednatele. V případě hrozby z prodlení, kdy by neprovedení servisní činnosti přímo ohrozilo funkci Systému, je Poskytovatel povinen servisní činnost provést i bez požadavku Objednatele, o čemž jej však neprodleně písemně informuje. Servisní činnost může být prováděna vzdáleně nebo přímo na místě, kdy v takovém případě je Objednatel povinen poskytnout k jejímu provedení nezbytnou součinnost.
- 2.2. Reakční doba (SLA) je dobou na zahájení činnosti Poskytovatele vedoucí k identifikaci a odstranění problému.
- 2.3. Klasifikace vad a incidentů je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.4. Způsob nahlášení a realizace servisních zásahů:
- 2.4.1. Servisní zásah je nahlášen Objednatelům do systému ServiceDesk pomocí těchto nástrojů:  
 Email: [REDACTED]  
 Telefon: : [REDACTED]; M: [REDACTED]
- 2.4.2. Objednatel i Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo potřebu vzájemné součinnosti při řešení. Tato činnost je již považována za zahájení Servisního zásahu.
- 2.4.3. Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku Poskytovatel předá informaci o vyřešení požadavku Poskytovateli následovně:
- Pracovník technické podpory Poskytovatele informuje Objednatele o vyřešení požadavku telefonicky nebo e-mailem dle rozsahu a typu servisního zásahu.
  - Pokud se Objednatel ve lhůtě do konce následujícího pracovního dne k předmětnému požadavku ve stavu „Vyřešeno“ v ServiceDesku nevyjádří, vzniká Poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu „Uzavřeno“. Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za převzaté Objednatel. Tímto je pro Poskytovatele považován zásah za uzavřený.
- 2.5. Poskytovatel zajistí Objednateli přístup k nahlášeným servisním zásahům (aktuálně nahlášené, již

vyřešené) včetně základního popisu.

### 3. CENA

- 3.1. Objednatel se zavazuje zaplatit za předmět plnění podle této Smlouvy smluvní cenu, stanovenou ve smyslu ustanovení § 2 odst. 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodou. Cena za Služby činí bez DPH: 195.148,80 Kč cena s DPH 21 % činí 236.130,05 Kč.
- 3.2. Sjednaná cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré dodávky a služby nutné k řádnému poskytování plnění v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Do sjednané ceny jsou dále zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele s poskytnutím předmětu plnění a jejího hmotného zachycení, zejména cestovní výdaje, náklady na softwarové vybavení použité pro poskytnutí služeb. Sjednanou cenu je možné změnit pouze v případě změny sazby DPH.
- 3.3. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy k datu uznatelného zdanitelného plnění (dále jen „DUZP“).
- 3.4. Rozsah Smlouvy může být dodatečně upraven pouze na základě písemného dodatku ke Smlouvě. Cena za případné rozšíření bude Objednateli účtována dle podmínek sjednaných v dodatku.

### 4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena bude uhrazena jednorázově bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného Poskytovatelem za podmínek stanovených v tomto článku. Poskytovatel vystaví fakturu do 15 dnů ode dne zahájení plnění této Smlouvy.
- 4.2. Faktura vystavená Poskytovatelem je splatná do 30 kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.
- 4.3. Faktury adresované Objednateli musí být vystavovány v souladu s požadavky právních předpisů na daňové doklady – zejména se jedná o ustanovení § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a dle ustanovení § 435 občanského zákoníku. Faktury platí jako došlé v den, kdy byly v originále s přílohami prokazatelně doručeny Objednateli. Objednatel je oprávněn fakturu vrátit do 10 kalendářních dnů od doručení s písemným odůvodněním, neodpovídá-li Smlouvě nebo není-li možné ji zkontrolovat. Byla-li faktura takto vrácena, není Objednatel v prodlení s uhrazením ceny. Lhůta splatnosti běží znova ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

### 5. SMLUVNÍ POKUTY

- 5.1. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s plněním svých povinností vyplývajících z této Smlouvy je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu a to:
  - a) Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou u vady kategorie A či B, ve výši 1.000 Kč za každé jednotlivé prodlení;
  - b) Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou u vady kategorie C, ve výši 200 Kč za každé jednotlivé prodlení;
  - c) Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním vady kategorie A, ve výši 5.000 Kč za každé jednotlivé prodlení;
  - d) Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním vady kategorie B, ve výši 2.000 Kč za každé jednotlivé prodlení;
- 5.2. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy.
- 5.3. V případě, že se Objednatel dostane do prodlení se zaplacením Ceny, se zavazuje Poskytovateli zaplatit

smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení Ceny.

## 6. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny Objednatele.
- 6.2. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy. V případě neposkytnutí nezbytné součinnosti ze strany Objednatele se prodlužují doby stanovené k plnění této Smlouvy Poskytovateli a to o celou dobu, v které nebyla taková součinnost Objednatelem poskytována.
- 6.3. Objednatel se zavazuje, že vyvine úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovatele k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.
- 6.4. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytované činnosti.
- 6.5. Obě smluvní strany se zavazují k dodržování mlčenlivosti o všech skutečnostech, o kterých se v rámci plnění této smlouvy dozví u druhé smluvní strany (případně od osob, které se plnění nebo přijímání plnění podílejí). Povinnosti vyplývající z tohoto článku nezankují ani po ukončení plnění této Smlouvy a nelze se jich zprostit bez souhlasu druhé smluvní strany. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku, nesou obě smluvní strany všechny důsledky s tím spojené, zejména pak musí druhé smluvní straně nahradit škodu, která jí vznikla porušením tohoto článku druhou smluvní stranou. Poskytovatel odpovídá též za škodu, která vznikla v důsledku porušení tohoto článku Poskytovatelem osobám, které se na přijímání plnění podílejí.
- 6.6. Místem plnění je Česká republika, zpravidla pracoviště zdravotnického operačního střediska.
- 6.7. Smluvní strany spolu budou komunikovat elektronickou poštou prostřednictvím pověřených osob výslovně jmenovaných, nestanoví-li Smlouva výslovně jinak.  
Za dodavatele: [REDAKCE]  
Za objednavatele: [REDAKCE]
- 6.8. Budou-li Služby spočívat v předmětu ochrany duševního vlastnictví, poskytuje Poskytovatel nejpozději okamžikem převzetí takové Služby Objednateli oprávnění k výkonu užívat předmětnou Službu na celou dobu trvání majetkových práv, pro území celého světa, všemi způsoby a v neomezeném rozsahu. Právo užívání podle předchozí věty v sobě zahrnuje rovněž právo Objednatele Službu doplňovat, upravovat, rozdělovat, spojit ho s jiným dílem a/nebo jej zařadit do díla souborného jakož i přenechat Službu do užívání třetím osobám podle uvážení Objednatele, tj. udělit třetím osobám podlicenci nebo třetí osobě licenci postoupit, s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí. Licenci Poskytovatel poskytuje Objednateli jako nevýhradní.

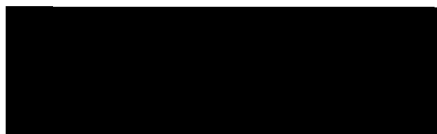
## 7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů a zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných osob nebo pověřených zástupců. Nedohodnou-li se Smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, pak pro všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní jsou příslušné obecné soudy České republiky.
- 7.3. Jestliže se některé ustanovení této Smlouvy ukáže jako neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude tím dotčena platnost ani účinnost Smlouvy jako celku ani jejich zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany změní nebo přizpůsobí takové neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení tak, aby bylo dosaženo úpravy, které odpovídá účelu a úmyslu stran v době uzavření této Smlouvy, která je hospodářsky nejbližší neplatnému, neúčinnému nebo nevymahatelnému ustanovení, popřípadě podniknou jakékoliv další právní kroky vedoucí k realizaci původního účelu takového ustanovení.
- 7.4. Tuto smlouvu lze měnit písemně a to na základě dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.
- 7.5. Tato smlouva je sepsána v elektronické podobě a opatřena elektronickými podpisy obou smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce,

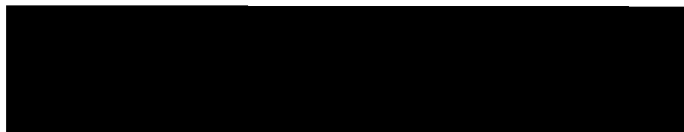
ve znění pozdějších předpisů.

- 7.6. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 7.7. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně všech jejích příloh a případných dodatků podléhá povinnému uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v aktuálním znění. Tato smlouva je uzavřena dnem jejího podpisu oprávněnými osobami obou smluvních stran a nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zmíněným zákonem. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Uživatel a neprodleně po jejím uveřejnění informuje o této skutečnosti druhou smluvní stranu.
- 7.8. Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této smlouvy v plném znění s výjimkou osobních údajů ve smyslu čl. 4 bod 1 nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecného nařízení o ochraně osobních údajů).
- 7.9. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
- 7.10. Obě smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle. Na důkaz dohody o všech článcích této Smlouvy připojují pověřením zástupci obou smluvních stran své elektronické podpisy.

V Hradci Králové dne: 20.12.2023



za Poskytovatele  
Klára Hošáková, jednatelka



za Uživatele  
MUDr. Libor Seneta, ředitel ZZS KHK

## Příloha č. 1: Servisní podmínky

V této kapitole jsou detailně popsány požadavky a parametry servisních služeb ze strany Poskytovatele servisních služeb po dobu platnosti servisní smlouvy.

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident (požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Doba nahlášení	Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy – hotline, email, kontaktní telefon).
Reakční doba (Reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení zahájení incidentu řešením Poskytovatelem.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Objednatele není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.

Tabulka: Pojmy pro poskytování servisních služeb

Poskytovatel služeb zajistí jednotný systém hotline:

- o s kontaktním emailem: [REDACTED]
- o s kontaktním telefonním číslem: [REDACTED]

### Kategorizace incidentů

V následující tabulce jsou uvedeny základní kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení kategorií servisních služeb:

Kategorie	Popis
<b>A</b> (Kritická)	Vada kategorie A/Kritická znamená nejzávažnější vadu, která se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dochází k zásadnímu omezení nebo zastavení nejdůležitějších obchodních procesů Objednatele nebo</li> <li>• Předmět plnění nebo jeho podstatná část je zcela nefunkční a Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho podstatnou část užívat.</li> </ul>
<b>B</b> (Nekritická)	Vada kategorie B/Nekritická znamená vadu, která se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Užívání nebo funkčnost předmětu plnění je vadou významně omezeno a dochází tak k významnému zpomalení obchodních procesů Objednatele.</li> </ul>
<b>C</b> (Provozní)	Vada kategorie C/Provozní znamená vadu, která nebyla zařazena ani mezi vadu kategorie A/Kritické ani mezi vadu kategorie B/Nekritické, a která nebrání užívání předmětu plnění anebo má zcela minimální vliv na řádné užívání nebo funkčnost předmětu plnění ze strany Objednatele.
<b>REQ</b>	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada IS nebo jeho části.

**Tabulka: Kategorie incidentů**

#### Kategorizace servisních služeb

V následující tabulce jsou pro jednotlivé kategorie servisních služeb definovány základní parametry:

Kategorie	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
<b>Maximální doba</b>	36 hodin	72 hodin	2 prac. den	7 prac. dnů	5 prac. dnů	Po dohodě

**Tabulka: Parametry servisních služeb**

Pracovní doba je v pracovní dny od 9:00 do 17:00.

Upozornění: Nevztahuje se na případy, kdy důvody nefunkčnosti jsou způsobené Objednatelem, nebo třetí stranou, případně jsou způsobeny částí dodávky, na které se nevztahuje příslušné SLA.

Pro kategorii REQ nejsou stanovena SLA, konkrétní lhůty jsou předmětem dohody mezi smluvními stranami.

- (včetně volených parametrů)